

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра управління персоналом і економіки праці

**РЕФЕРАТ**

**кваліфікаційної роботи**

**на здобуття освітнього ступеня магістра**

**зі спеціальності 051 «Економіка»**

**за магістерською програмою професійного спрямування**

**«Управління персоналом»**

**на тему: Конкурентоспроможність персоналу організації та шляхи її  
підвищення (на прикладі туристичного агентства «Жирафф»)**

**Виконавець:**

студентка 61 групи , ФМЕ  
Федорук Марія Вікторівна

\_\_\_\_\_ /підпис/

**Науковий керівник:**

к.політ.н., доцент  
Петровська Оксана Михайлівна

\_\_\_\_\_ /підпис/

## АНОТАЦІЯ

Федорук М.В.

Конкурентоспроможність персоналу організації та шляхи її підвищення (на прикладі туристичного агентства «Жирафф»)  
кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «Економіка» за магістерською програмою «Управління персоналом»  
Одеський національний економічний університет, м. Одеса, 2017 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процеси підвищення конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф». В роботі розглядаються теоретичні засади конкурентоспроможності персоналу, поняття конкурентоспроможності персоналу, фактори формування конкурентоспроможності персоналу, концептуальні підходи до оцінки конкурентоспроможності персоналу підприємства.

Здійснено аналіз кількісних та якісних характеристик персоналу підприємства, проведено оцінку конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф». Розроблено напрями підвищення конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф», а саме підготовка і навчання менеджерів туристичного агентства за напрямом медичного туризму, підвищення кваліфікації персоналу, удосконалення оцінки менеджерів туристичного агентства. Наведена прогнозна оцінка ефективності напрямів підвищення конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф».

**Ключові слова:** конкурентоспроможність, фактори конкурентоспроможності, оцінка конкурентоспроможності, туристичне агентство, економічна ефективність.

## ANNOTATION

Fedoruk M.V.

Competitiveness of the personnel of the organization and ways of its improvement (on the example of the travel agency "Zhiraff")  
qualifying work for obtaining an educational degree in the specialty "Economics" under the Master's program "Human Resources Management"  
Odessa National Economic University, Odessa, 2017 y.

Master's qualification work consists of three sections. The object of research is the processes of increasing the competitiveness of the staff of the travel agency "Zhiraff". The article deals with the theoretical principles of personnel competitiveness, the concept of the competitiveness of personnel, factors of forming the competitiveness of personnel, conceptual approaches to the assessment of the competitiveness of the company's staff.

The analysis of quantitative and qualitative characteristics of the personnel of the enterprise was carried out, an assessment of the competitiveness of the staff of the travel agency "Zhiraff".

The directions of improving the competitiveness of the staff of the travel agency "Zhiraff", namely, the training and training of travel agency managers in the field of medical tourism, personnel development, and the improvement of the evaluation of travel agency managers are developed. The predictive estimation of efficiency of directions of increase of competitiveness of staff of travel agency "Zhiraff" is presented.

**Key words:** competitiveness, competitiveness factors, competitiveness assessment, travel agency, economic efficiency.

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** В умовах розбудови ринкової економіки, якій притаманна конкурентна боротьба та глобалізація економічного розвитку, зростає потреба ефективного використання персоналу для забезпечення конкурентоспроможності підприємств. Важливим є створення нової гуманістичної моделі розвитку економіки за рахунок зростання ролі такого значущого інструменту підвищення конкурентоспроможності підприємств, як персонал. За таких обставин зростає роль та значення внеску кожного працівника в досягнення цілей підприємства, а одним з головних завдань кожного суб'єкта господарювання стає пошук сучасних способів управління персоналом, що забезпечується ефективністю застосування методів оцінки його особистих якостей, результатів діяльності та конкурентоспроможності, зокрема. Для забезпечення успішного функціонування підприємств, актуальними стають завдання, спрямовані на підвищення рівня конкурентоспроможності персоналу, пошук стратегічних та оптимізаційних напрямів його активізації.

**Мета роботи** – розробка теоретико-методичних основ і практичних рекомендацій щодо формування, функціонування та впровадження механізму підвищення рівня конкурентоспроможності персоналу в управлінні туристичним підприємством.

### **Завдання дослідження:**

- розкрити поняття конкурентоспроможності персоналу;
- показати фактори формування конкурентоспроможності персоналу;
- дослідити концептуальні підходи до оцінки конкурентоспроможності персоналу підприємства;
- дати економічну характеристику туристичного агентства «Жирафф»;
- провести аналіз кількісних та якісних характеристик персоналу підприємства;
- дати оцінку конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф»;
- розробити напрями підвищення конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф» з урахуванням зарубіжного досвіду;
- дати прогностичну оцінку ефективності напрямів підвищення конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф»

**Об'єкт дослідження** – процеси підвищення конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф»

**Предмет дослідження** – теоретико-методичні та науково-практичні основи розробки механізму оцінки, стимулювання та підвищення рівня конкурентоспроможності персоналу в системі управління підприємством.

**Методи дослідження.** Методологічною основою дослідження слугували загальнонаукові та спеціальні методи економічної теорії, які базуються на системному підході, згідно з яким усі процеси аналізуються у взаємозалежності та взаємозв'язку. Дослідження ґрунтується на використанні таких методів, як: теоретичного узагальнення – для визначення наукових підходів щодо сутності поняття «конкурентоспроможність персоналу»; порівняльного аналізу та

синтезу – для оцінки рівня конкурентоспроможності персоналу туристичних підприємств; експертні – для виявлення факторів впливу на конкурентоспроможність персоналу; економіко-статистичного аналізу, зокрема, ранжування та групування – для визначення груп та вагомості впливу факторів на результативність підприємств; графічні – для наочної ілюстрації та побудови схем і графіків стосовно предмету дослідження.

**Інформаційною базою дослідження** є законодавчі та нормативно-правові акти України, офіційні статистичні матеріали Державного комітету статистики України, Головного управління статистики в Одеській області, дані фінансової та статистичної звітності туристичного агентства «Жирафф», офіційного сайту підприємств, наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених, результати анкетних опитувань, особисті розробки автора.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел 65 найменувань та 5-х додатків. Загальний обсяг роботи становить 104 сторінок. Основний зміст викладено на 95 сторінках. Робота містить 28 таблиць, 24 рисунка.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

В I розділі досліджені теоретичні засади конкурентоспроможності персоналу, поняття конкурентоспроможності персоналу, фактори формування конкурентоспроможності персоналу, концептуальні підходи до оцінки конкурентоспроможності персоналу підприємства.

В II розділі здійснено аналіз кількісних та якісних характеристик персоналу підприємства, проведено оцінку конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф»

В III розділі розроблено напрями підвищення конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф», а саме підготовка і навчання менеджерів туристичного агентства за напрямом медичного туризму, підвищення кваліфікації персоналу, удосконалення оцінки менеджерів туристичного агентства. Наведена прогнозна оцінка ефективності напрямів підвищення конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф»

## ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Нами пропонуються наступні напрями підвищення конкурентоспроможності персоналу туристичного агентства «Жирафф»:

– Підготовка і навчання менеджерів туристичного агентства за напрямом медичного туризму.

– Підвищення кваліфікації персоналу туристичного агентства «Жирафф» як напрям підвищення його конкурентоспроможності.

– Удосконалення оцінки менеджерів туристичного агентства як засіб підвищення їх конкурентоспроможності.

2. В результаті впровадження заходів підвищення конкурентоспроможності персоналу «Жирафф» прогнозний показник прибутку від реалізації туристичних послуг за рахунок впроваджених заходів збільшиться на 60,23 тис. грн., продуктивність праці зросте на 12%, рентабельність персоналу збільшиться на 16,52 тис. грн. на 1 особу або на 60,27%. Таким чином, враховуючи те, що ROI запропонованих заходів більше 100% (103,17%) та термін окупності інвестицій менший за 12 місяців, то запропоновані заходи підготовки і навчання менеджерів туристичного агентства за напрямом медичного туризму і підвищення кваліфікації є економічно ефективними туристичного агентства «Жирафф». Розрахунки показали, що прогнозовані середні показники конкурентоспроможності персоналу туристичного підприємства «Жирафф» після впровадження заходів підвищення конкурентоспроможності персоналу зросли. Тому впровадження заходів підвищення конкурентоспроможності персоналу «Жирафф» є доцільним кроком на шляху до збільшення прибутковості туристичних агентства.